

กำหนดมาตรฐานการให้บริการ Service Level Agreement	
เรื่อง : ข้อตกลงการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ Service Level Agreement	
แผนก : หน่วยศูนย์คอมพิวเตอร์ ฯ	: แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>ผู้จัดทำ : <i>บุญเพ็ง 9</i> (นายบุญเพ็ง ตริรัตน์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>ผู้เสนอ : <i>อภิศพล</i> (นายอภิศพล ผลทิพย์) หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>ผู้อนุมัติ : <i>ทวิรัชต์</i> (นายแพทย์ทวิรัชต์ ศรีกุลวงศ์) นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฝ้อ</p> </div> </div>	

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานการแก้ปัญหาาระบบสารสนเทศหลักการให้บริการผู้ป่วย ของหน่วยคอมพิวเตอร์โรงพยาบาลบ้านฝ้อ เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) ได้รับความสะดวก ใช้งานได้ต่อเนื่อง และมีมาตรฐานในการตรวจสอบ โดยในเอกสารฉบับนี้ได้กำหนดระยะเวลาการแก้ปัญหาแก่หน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	รายละเอียดการให้บริการ	หน่วยนับ
1	แก้ไขปัญหาการด้าน Hardware Software หากซ่อมไม่ได้เปลี่ยนเครื่องให้สำรองใช้	15 นาที
2	เพิ่ม / ลบ / แก้ไข User HOSxP/Internet/ระบบโปรแกรมต่างๆ	15 นาที
3	ข้อมูลรายงาน Report	24 ชม.
4	ระบบกล้องวงจรปิด	60 นาที
5	การให้บริการอื่นๆ ช่วยเหลือให้คำปรึกษาด้าน Device Application Document / Data	60 นาที

เงื่อนไขขอบเขตการให้บริการ

1. การแก้ไขปัญหาการใช้งานพื้นฐานโปรแกรม HOSxP ครอบคลุมเฉพาะจุดปฏิบัติงานที่ให้บริการผู้ป่วยเท่านั้น (OPD,IPD) (เฉพาะใน วันเวลาราชการเท่านั้น)
2. การแก้ไขปัญหาเครื่องสำรอง เครื่องคอมพิวเตอร์และปริ้นเตอร์ให้พร้อมใช้งาน ครอบคลุมเฉพาะจุดปฏิบัติงานที่ให้บริการผู้ป่วยเท่านั้น (จุดซักประวัติและห้องตรวจโรค)
3. มีเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ประจำจุดที่บริเวณผู้ป่วยนอกในวันราชการตั้งแต่เวลา 08.30 -11.30 น.
4. ไม่นับรวมหมึกปริ้นเตอร์ , คีย์บอร์ด , เมาส์ , เครื่องสำรองไฟ